

TAMSTORE

Bəs, siz öz hüquqlarınızı bilirsinizmi?

Müştəri hüquqlarını birlikdə öyrənək?

KASSA



Müştəri hüquqları və mağaza işçisinin müştərilərə davranış KODEKSİ

f @ g in
tamstore.az

Şikayət və təkliflər üçün
***8700**

1.MÜNDƏRİCAT

1. Giriş.....	3
2. Ümumi prinsiplər.....	3
3. Müştəri salamlama qaydaları.....	4
4. Müştəri hüquqları.....	8
5. Müştərinin qarşılaşa biləcəyi problemlər.....	9
6. Çəkili məhsullarla işləyən işçilərin davranış qaydaları.....	20
7. Mühafizə xidməti üçün qaydalar və davranış kodeksi.....	23
8. Davranış kodeksinə riayət.....	27



Tərtibatçı: Ülker Xalıqova;
Dizayner: Nihat Pirizadə, Jale İsgənderzadə;
Korrektor: Aynurə Həsənova.

1.GİRİŞ

Məqsəd:

Müştəri xidməti kodeksinin məqsədi müştərilərimizin mağazamızda qarşılaşa biləcəyi potensial problemləri və filiallarımızın bu problemlər qarşısında necə reaksiya verməli olduğunu təyin etməkdir.

Əsas Dəyərlər:

Müştəri məmnuniyyəti, dürüstlük, şəffaflıq, hörmət və etibar.

Şüar:

Tam keyfiyyət! Tam xidmət! Tam qiymət ! Tam təzə!



2. Ümumi prinsiplər

Dürüstlük və Etibarlılıq:

Müştərilərimizlə münasibətlərimizdə hər zaman dürüst və etibarlı olmalıyıq.



Müştəri Yönlümlülük:

Müştərilərin ehtiyaclarını və tələblərini hər zaman prioritet hesab etməliyik.



Məsuliyyət

Hər bir işçi öz hərəkətlərinə görə məsuliyyət daşmalıdır.



3. Müştəri Salamlama Qaydaları

1. Dəyişməz gülərüzlü davranış

- Müştəriləri hər zaman gülərüzlə qarşılayın.
- Gülümsəmək müştəri ilə ilkin əlaqənin pozitiv başlamasını təmin edir.
- Müştərilər ilə danışarkən göz təması qurmaqdan çəkinməyin.

2. Nəzakətli olmaq

- Müştəriləri nəzakətli və dostcasına bir şəkildə salamlayın.
- *"Salam, mağazamıza xoş gəlmişsiniz! Sizə necə kömək edə bilərəm?"* kimi ifadələr istifadə edin.
- Müştəri yanında uca səs tonu ilə danışmayın.
- Satış sahəsində olduğunuz zaman şəxsi söhbətlər etməyin.

3. Yardım təklifi

- Müştərini salamladıqdan sonra ona necə kömək edə biləcəyinizi soruşun.
- *"Sizə necə kömək edə bilərəm?"* və ya *"Nə axtarırsınız?"* kimi suallarla müştərinin ehtiyaclarını anlamağa çalışın.

4. Əsas məhsul və kampaniyalar haqqında məlumat verin

- Müştəriləri mağazada olan əsas məhsullar, yeni gələn məhsullar və kampaniyalar barədə məlumatlandırın.
- *"Hal-hazırda bu məhsulda endirim var"* və ya *"Yeni gələn bu məhsullara baxmaq istəyərsinizmi?"* kimi təkliflər edin.
- Kassada müvafiq məbləğ üzərində xüsusi endirim varsa müştəriyə mütləq bu haqda məlumat verin.



5. Düşüncəli və yardımsevər davranış

- Müştərilərə qarşı həmişə düşüncəli və yardımsevər olun.
- Müştərinin suallarına səbrlə cavab verin və ona lazım olan hər cür yardımı göstərin.

6. Müştəriyə səbət təklif edin

- Müştəri mağazaya daxil olarkən ona alış-veriş səbəti və ya arabası təklif edin.
- Müştərinin əl səbəti dolmuşdursa araba , arabası dolmuşdursa yeni bir araba təklif edin.

7. Səbətlərin evə aparılması.

- Müştəri yüklü alış-veriş etdiyi zaman səbəti evə aparmaq istədiyi təqdirdə şəxsiyyət vəsiqəsini filialda qoyaraq apara bilər.



8. Müştərilərə yolu göstərin

- Müştərilərin mağaza daxilində rahat hərəkət etmələri kömək edin.
- Müştərinin axtardığı məhsulun yerini soruşduğu zaman, müştəriyə müşayiət edərək məhsulun yerini göstərin.

9. Nəzakətli sağıllaşma

- Müştəri mağazadan çıxarkən yenə də nəzakətli olun.
- "Bizi seçdiyiniz üçün təşəkkürlər!" və ya "Gününüz xoş keçsin!" kimi ifadələrlə müştəriləri yola salın.

10. Kassa stolunun təmizliyi

- Kassa və ətrafının daima təmiz olmasına nəzarət edin.



11. Şəxsi hislərdən uzaq olun

- Müştərilərə qarşı şəxsi hislərdən və emosiyalardan uzaq olun.
- Mağaza işçiləri müştərilərə qarşı hər zaman obyektiv və peşəkar münasibət göstərməlidir. Şəxsi hislər və emosiyalar xidmət zamanı kənara qoyulmalıdır. Müştəri ilə ünsiyyətdə nəzakət, dözümlülük və peşəkarlıq əsas prioritetdir. İşçilərin şəxsi münasibətlərinin və ya emosional reaksiyalarının xidmət keyfiyyətinə təsir etməməsi vacibdir.
- Peşəkar bir davranış tərzini nümayiş etdirin və hər zaman nəzakətli olun.

12. Bonus kartı

- Müştərilərdən bonus kartı istifadə etmək istəyib-istəmədiyini dəqiqləşdirin.
- Bonus kartı yoxdursa müştəriyə bonus kartı əldə etməsinə dəstək göstərin.



4. Müştəri hüquqları

1. Təzə məhsul etibarlılığı

Alınan məhsulda hər hansı bir nöqsan aşkar olunarsa yenisi ilə əvəzetmə və ya məhsulun qiyməti dəyərində digər məhsulla əvəzedilməsinə zəmanət verilir.

2. Çap xətası etibarlılığı

Marketimizdə çap xətası ilə əlaqədar hər hansı bir məhsulun qiyməti ucuz elan edilərsə, bu qiymət kassada da keçərlidir.

3. Qiymət etibarlılığı

Marketimizdə rəf qiyməti ilə kassa çıxış qiyməti fərqli olduqda (barkod, marka adı, ölçü vahidi miqdarı eyni olarsa) ucuz olan qiymət keçərlidir.

4. Kassa çeki və ya qəbz etibarlılığı

Marketimizdə alış-veriş edən hər bir müştərinin kassa çeki və ya qəbz tələb etmək hüququ var.

5. Alınan məhsulun geri qaytarılması etibarlılığı

Marketimizdən alınan məhsul 14 gün ərzində geri qaytarıla bilər. Bunun üçün mütləq kassa çeki və ya qəbz təqdim olunmalıdır



5. Müştərinin qarşılaşa biləcəyi problemlər.

1.MƏHSUL MÖVCUDLUĞU



PROBLEM

Müştəri axtardığı məhsulu tapa bilmir

REAKSIYA

- 1) Müştəriyə yaxınlaşıb sorğusunu dinləmək.
- 2) Məhsulun niyə olmadığını aydın formada qeyd etmək həmin məhsul sizin filialda satılmırsa SCM (Super/City/Mini) haqqında müştəriyə məlumat vermək.
- 3) Alternativ məhsullar təklif etmək.
- 4) Məhsulun nə vaxt stokda olacağı barədə məlumat vermək.
- 5) Müvafiq şöbəyə məhsul mövcud olmaması barədə məlumat vermək.
- 6) Müştərinin əlaqə məlumatlarını alaraq məhsul stokda olduqda ona məlumat vermək.

2. KEYFİYYƏTSİZ MƏHSULLAR

İstifadəyə yararsız, kiflənmiş, rəngi dəyişmiş, ticari görünüşü dəyişmiş məhsullar keyfiyyətsiz məhsullardır.



PROBLEM

Müştəri keyfiyyətsiz məhsul aldığı bildirir.

REAKSIYA

1) Müştəridən məhsul haqqında məlumat alın və üzrxahlıq edin.

2) Məhsulun yenisini müştəriyə hədiyyə edərək ödənişini geri qaytarın.

3) Kiflənmiş məhsul barədə aidiyyəti şöbəyə məlumat verin, anbarı və digər məhsulları yoxlayın.



3. MƏHSULUN QAYTARILMASI

PROBLEM

Müştəri aldığı məhsulu qaytarmaq istəyir.

REAKSIYA

1) Müştərinin qaytarma səbəbini soruşun və məhsulu geri alın.

2) Qaytarma prosedurlarını (çekin müddətinin 14 günü keçməməsi, qaytarmağa uyğun məhsul olması) izləyərək müştəriyə kömək edin.

3) Məhsulun vəziyyətini yoxlayaraq (məhsulun zədə alınması) qaytarma tələblərini yerinə yetirin.

4) Müştərinin məhsulu qaytarma səbəbi filialdan qaynaqlanırsa (istifadəyə yararsız, kiflənmiş) və məhsulun filialımızdan alındığına dair sübutumuz varsa (onlayn çek) məhsulu çeksiz geri alaraq müştəriyə kömək edin.

5) Müştəridən qayıdan məhsulu kontrol etmədən rəfə qoymayın. Xüsusən soyuq zəncir məhsulları (ət, toyuq və s.) iadəyə ayrılmalıdır.



4. UZUN NÖVBƏLƏR

PROBLEM

Müştəri uzun növbələrdən şikayət edir.



REAKSİYA

- 1) Müştəriyə üzrxahlıq edin və səbr göstərdiyinə görə təşəkkür edin.
- 2) Kassada 3 və 5 nəfərdən artıq müştəri olarsa növbəni sürətləndirmək üçün əlavə kassaları açın.

5. MAĞAZA TƏMİNATI

PROBLEM

Müştəri mağazanın təmizlik və nizam-intizamından şikayət edir.

REAKSİYA

- 1) Müştəriyə üzrxahlıq edin və şikayətini dinləyin.
- 2) Problemi dərhal həll etmək üçün təmizlik heyətinə xəbər verin.
- 3) Müştəriyə problemlə maraqlandığınızı və dərhal tədbir görüləcəyini bildirin.

6. YANLIŞ MƏHSUL QIYMƏTİ



PROBLEM

Müştəri aldığı məhsulun etiketinin yanlış olduğunu bildirir.

REAKSIYA

- 1) Filial müdirini və ya müavinini çağırın, müştəridən məhsulu yoxlamaq üçün təqdim etməsini xahiş edin.
- 2) Müştəri məhsulu gördüyü qiymətə almaq hüququna malikdir müştəriyə məhsulu rəfdə görüldüyü qiymətə təqdim edin.
- 3) Yanlışlığı təsdiq etdikdən sonra düzgün etiketi rəfə yerləşdirin.
- 4) Problemi aidiyyəti şöbəyə bildirin ki, gələcəkdə təkrarlanmasın.

7. MƏHSULUN DÜŞÜB SINMASI

PROBLEM

Müştəri məhsulu təsadüfən yerə salıb sındırır.

REAKSIYA

- 1) Sınan məhsulu yığışdırın və təhlükəsizliyi təmin edin.
- 2) Müştəridən əlavə ödəniş tələb etmədən problemi həll etməyə çalışın.
- 3) Filial rəhbərliyindən məhsulun qarşılana bilib-bilməyəcəyini dəqiqləşdirin. Və müştəriyə bununla bağlı məlumat verin.



8. MAĞAZADA İTİRİLMİŞ ƏŞYALAR

PROBLEM

Müştəri mağazada şəxsi əşyasını itirib.

REAKSIYA

- 1) Müştəridən itirilmiş əşyanın təsvirini və son gördüyü yeri soruşun.
- 2) Mağaza işçisinə və təhlükəsizlik xidmətinə məlumat verin.
- 3) Müştəridən əlaqə nömrəsi istəyin, əşya tapılırsa müştəriyə xəbər verin və təhvil verin.



9. TEXNİKİ PROBLEMLƏR (İT ŞÖBƏSİNDƏN QAYNAQLANAN)

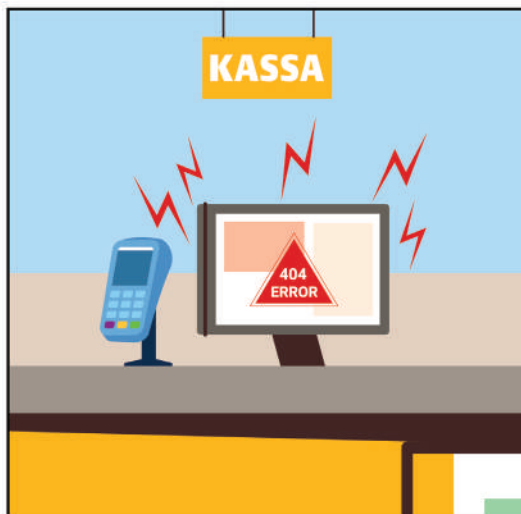
PROBLEM

Müştəri texniki problemlərlə qarşılaşıb.

REAKSIYA

1) Müştəridən problemi tam dinləyin. (Oxutma cizahının işləməməsi)

2) Texniki dəstək üçün müvafiq mütəxəssisə yönləndirin.



10. XÜSUSİ TƏKLİFLƏR VƏ ENDİRİMLƏR

PROBLEM

Müştəri xüsusi təklif və endirimlərdən xəbərdar deyil.

REAKSIYA



1) Müştəriyə mövcud təklif və endirimlər haqqında məlumat verin.

2) Endirim kartları, kuponlar və digər təklifləri necə əldə edə biləcəklərini izah edin.

3) Müştəriyə məlumat broşürləri və ya kampaniyalar haqqında ətraflı məlumat verin.

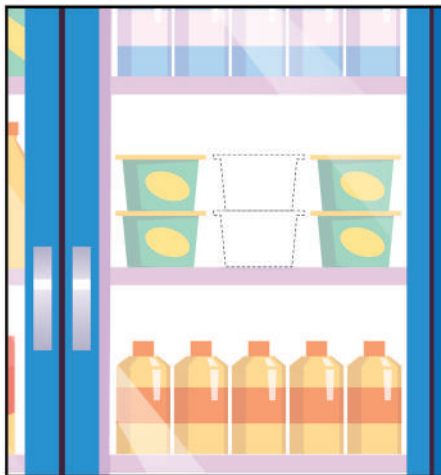
11. MƏHSULUN SAXLANMA ŞƏRTLƏRİ

PROBLEM

Müştəri məhsulun düzgün saxlanılmadığını və ya soyuducuda olmadığını bildirir.

REAKSIYA

- 1) Müştəriyə üzrxahlıq edin və problemin dərhal həll ediləcəyini bildirin.
- 2) Məhsulu yoxlayın və düzgün şəraitdə saxlayın.
- 3) Problemi aidiyyəti şöbəyə bildirin ki, gələcəkdə təkrarlanmasın.



12. VAXTI KEÇMİŞ MƏHSUL AŞKARLANMASI

PROBLEM

Müştəri vaxtı keçmiş məhsul aşkarlayır.

REAKSIYA

- 1) Müştəridən üzrxahlıq edin və onun narahatlığını anlayın.
- 2) Vaxtı keçmiş məhsulu dərhal müştəri gözü önündə rəfdən çıxarın.
- 3) Müştəriyə eyni kateqoriyadan alternativ məhsul hədiyyə edin.
- 4) Müştəri məhsulu alıbsa ödənişi kompensasiya edin.
- 5) Müdir və ya müavinə bu haqda məlumat verin.



13. SOYUDUCU PROBLEMI

PROBLEM

Müştəri soyuducudakı məhsulların isti olduğunu bildirir.

REAKSIYA

- 1) Müştəridən üzrxahlıq edin və məhsulları yoxlayın.
- 2) Problemi dərhal texniki heyətə bildirin və soyuducunun işlək olduğunu yoxlayın.
- 3) Soyuducudakı məhsulları başqa bir soyuducuya köçürün. Uyğun olmayan məhsulları iadəyə ayırın və müştəriyə təzə məhsul təklif edin.

Məhsulların saxlanma qaydaları

- 1) Məhsulları düzgün temperaturda saxlayın (soyuq məhsullar soyuducuda / dondurucuda, quru məhsullar quru və sərin yerlərdə).
- 2) Məhsulların son istifadə tarixini mütəmadi olaraq yoxlayın və müddəti keçmiş məhsulları dərhal rəfdən iadəyə çıxarın.
- 3) Məhsulları quru, təmiz və gigiyenik şərtlərə uyğun saxlayın.



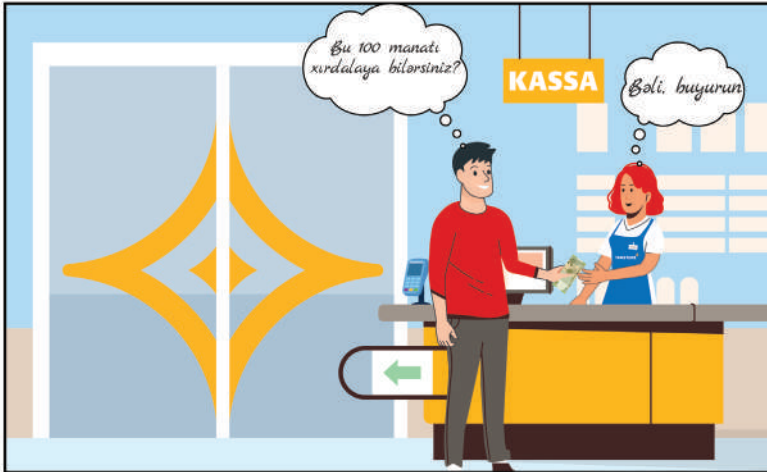
14. PUL XIRDALANMASI

PROBLEM

Müştəri pul xırdalanmasını rica edir.

REAKSIYA

- 1) Kassada yetəri qədər xırda varsa müştəri məmnuniyyətini ön tutaraq pulu xırdalayın.
- 2) Filialda müştəri yoxdursa, kassanın yalnızca ödəniş zamanı açıldığını mülayim bir dil ilə izah edin.



1. GEYİM VƏ GİGIYENA

1) **Təmiz və səliqəli geyim:** İşçilərin müvafiq uniforma və ya geyimlə, təmiz və səliqəli şəkildə çalışması vacibdir. Tünd rəng şalvar, klassik ayaqqabı və aşağıda qeyd olunan uniformalara diqqət edilməlidir.

2) **Gigiyena qaydalarına riayət:** İşçilər əlcəklərdən istifadə etməli, əl və bədən gigiyenası qaydalarına riayət etməlidir.

3) **Dırnaqların və saçların təmizliyi:** İşçilərin dırnaqları və saçları hər zaman təmiz və qaydasında olmalıdır.

4) **Şəxsi əşyaların saxlanması:** Şəxsi əşyalar iş sahəsində saxlanılmamalıdır. Onlar xüsusi ayrılmış yerlərdə saxlanılmalıdır.



önlük
meyvə-tərəvəz



önlük qastronom
(sukeçirtməz)



üst geyim



papaq



gigiyenik əlcək
və bone



köynək (satıcı)



köynək (kassir)



köynək (polo)

6. Çəkili məhsullarla işləyən işçilərin davranış qaydaları

1. MÜŞTƏRİ İLƏ DAVRANIŞ

- 1) **Dostcasına salamlaşma:** Müştəriləri salamlayın və onlara necə kömək edə biləcəyinizi soruşun.
"Salam, sizə necə kömək edə bilərəm?"
- 2) **Peşəkar davranış:** Müştərilərlə peşəkar və hörmətli bir şəkildə ünsiyyət qurun.
- 3) **Sual və tələblərə cavab:** Müştərilərin suallarına aydın və dəqiq cavab verin. Məhsul haqqında məlumatlı olun.
- 4) **Çəki tərəzi yanında daima bir işçinin olmasına diqqət edin.**



2. GİGİYENA VƏ MƏHSULUN QORUNMASI

- 1) **Məhsulun gigiyenası:** Məhsulları təmiz və sağlam şəraitdə saxlayın. Çəkili məhsulları müştərilərə təqdim etməzdən əvvəl yararlılıq müddətini diqqətlə yoxlayın.
- 2) **Təhlükəsiz istifadə:** Məhsulları müştərilərə təqdim edərkən əlcəklərdən istifadə edin və məhsulu birbaşa müştərinin əlinə təqdim etməkdən çəkinin.
- 3) **Məhsulun təşkili:** Məhsulları düzgün şəkildə yerləşdirin, zədələnmiş və ya vaxtı keçmiş məhsulları dərhal rəfdən çıxarın.
- 4) **Sahə təmizliyi:** İş sahəsini mütəmadi olaraq təmizləyin. Yerdə və ətrafda olan zibilləri dərhal təmizləyin.



3. XÜSUSİ QAYDALARA RİAYƏT

1) **Qastronomiya bölməsi:** Çəkili qida məhsulları ilə işləyən işçilər qida təhlükəsizliyi qaydalarına riayət etməli, məhsulların təzə və təhlükəsiz olmasını təmin etməlidir.

2) **Şirniyyat bölməsi:** Şirniyyatların çəkilməsi və təqdimatı zamanı düzgün gigiyena qaydalarına əməl etməlidir. Şirniyyatları təmiz və zədəsiz vəziyyətdə müştərilərə təqdim edin.

3) **Meyvə bölməsi:** Meyvələrin təmizliyini və düzgün saxlanılmasını təmin edin.

Çəkili meyvələrin təmizliyinə diqqət edin və müştərilərə sağlam meyvələr təqdim edin. Bir saatdan bir olmaqla rəflərdə meyvələrin yararlılığı yoxlanılmalı satışa uyğun olmayan məhsullar satışdan çıxarılmalıdır.



4. MƏHSULLARA DÜZGÜN QIYMƏT ETİKETİ VURULMASI.

- 1) Etiketın üzərinə etiket vurulmamasını diqqətlə yoxlayın.
- 2) Tarixlər davamlı kontrol edin.
- 3) Etiketlədiyiniz məhsulları daima nəzarətdə saxlayın və etiketlərin zamanında yenilənməsinə diqqət edin.
- 4) Müştəriyə məhsul çəkərkən etiket qiyməti ilə rəf qiymətinin eyni olduğundan əmin olun.
- 5) Məhsulların tarixini bilmək üçün orijinal etiketlərin saxlanılmasına diqqət edin.

7. Mühafizə xidməti üçün qaydalar və davranış kodeksi

1. ÜMUMİ DAVRANIŞ QAYDALARI

- 1) **Peşəkar geyim və görünüş:**
 - Təhlükəsizlik işçiləri hər zaman müvafiq uniformada və təmiz geyimdə olmalıdır.
 - Uniforma və vəsiqələr həmişə görünən yerdə olmalıdır.
- 2) **Nəzakətli və peşəkar ünsiyyət:**
 - Müştərilərə qarşı hər zaman nəzakətli və hörmətli olun.
 - Sorğulara və şikayətlərə sakit , peşəkar şəkildə cavab verin.
- 3) **Vəzifə şüuru:**
 - Təhlükəsizlik işçiləri vəzifə başında diqqətli və əzmlə çalışmalıdır.
 - Hər hansı şübhəli fəaliyyəti gözləmləyin və dərhal reaksiya verin.
- 4) **Şəxsi əlaqələrdən çəkinmə:**
 - İş vaxtı şəxsi əlaqələrdən çəkinin və yalnız işə fokuslanın.
 - Sosial mediadan istifadə və şəxsi zənglər qəti qadağandır.

2. MÜŞTƏRİNİN HƏRƏKƏTLƏRİNƏ QARŞI REAKSİYALAR

1. Şübhəli fəaliyyət

PROBLEM

Müştərinin şübhəli hərəkətləri və ya oğurluq şübhəsi.

REAKSİYA

1) Müştərinə diqqətlə izləyin, lakin ona qarşı birbaşa müdaxilə etməyin.

2) Zərurət olduqda, əlavə təhlükəsizlik işçilərini və ya rəhbərliyi məlumatlandırın.

3) "Biz sizin təhlükəsizliyinizi təmin etmək üçün buradayıq. Hər hansı bir problem varsa, bizə bildirin."



2. Müştəri ilə mübahisə

PROBLEM

Müştəri və ya digər işçilərlə mübahisə.

REAKSİYA

1) Mübahisəni sakit və nəzakətli şəkildə aradan qaldırmağa çalışın.

2) Hər iki tərəfi də dinləyin və problemi həll etməyə çalışın.

3) "Xahiş edirik, sakitləşin. Problemi həll etməyə kömək edəcəyik."

3. Çanta ilə giriş

PROBLEM

Müştəri böyük çanta və ya baqajla marketə daxil olmaq istəyir.

REAKSIYA

- 1) Müştəriyə marketə böyük çanta ilə girməyin qadağan olduğunu nəzakətlə izah edin.
- 2) Çantasını saxlanılma üçün olan xüsusi bölməyə yönəldin.
- 3) Müştəriyə bu formada bildirin: "Təhlükəsizlik məqsədilə marketə böyük çanta ilə giriş qadağandır. Zəhmət olmasa, çantanızı ayrılmış xüsusi bölmədə saxlayın."



5. İ arid  şəkil çəkmək

PROBLEM

Müştəri marketd  icazəsiz şəkil çəkmək istəyir.

REAKSİYA

- 1) Şübhəli bir hal olduĐu təqdirdə, müştəridən şəkili n  u  n çəkdiyini soruŐun. Müştəri icazə vermədiyi təqdirdə, müştərinin şəxsi əşyalarına toxunmaq qadaĐandır.
- 2) Şübhəli bir hal varsa, rəhbərliyi məlumatlandırın.



8. Davranış kodeksinə riayət.

Bu davranış kodeksinə riayət etməyən işçi aşağıdakı tədbirlər və sanksiyalara məruz qala bilər:

1. Vəzifə öhdəlikləri və məsuliyyətlər

- Hər bir işçi kodekslə tanış olmalıdır.
- Bu qaydaların bütün işçi tərəfindən öyrədilməsi mağaza müdiri və müavinlərinin vəzifəsidir.
- Qaydalara riayət edilməməsi halında, haqqında şikayət olunan işçi haqda araşdırılma aparılması məqsədi ilə aidiyyəti şöbəyə yönləndiriləcəkdir.
- İşçinin qaydalar haqqında məlumatlı olmaması halında, bir başa tabe olduğu rəhbər şəxs məsuliyyət daşıyacaqdır.

2. Kodeksə riayət

- Qeyd edilən kodeksə riayət "Tamstore" MMC –nin nəznində fəaliyyət göstərən bütün mağaza işçilərini
- borcudur.

3. Şirkət nüfuzuna zərər

- İşçinin əmək fəaliyyəti zamanı yol verdiyi bu kodeksə zidd kobud səhvləri müəssisənin qanuni mənafeyinə və nüfuzuna ciddi xələl gətirərsə, işçidən bu zərərin ödənməsi tələb edilə bilər.

4. Hüquqi tədbirlər:

- Müştəri şikayətləri əsasında Azərbaycan Respublikasının əmək qanunvericiliyinə və "Müəssisə daxili nizam-intizam pozuntularının tənzimlənməsinə dair prosedür"
- qaydalarına uyğun hüquqi tədbirlər görülməlidir.

Bu kodeksin məqsədi, müştərilərə ən yüksək səviyyədə xidmət göstərmək və Tamstore marketlər şəbəkəsinin nüfuzunu qorumaqdır. İşçinin bu qaydalara riayət etməsi mütləqdir və hər bir işçinin bu qaydalarla tanış olması təmin edilməlidir.

TAMSTORE



Daimi və Gülerüz Xidmət

Hər müştəriyə dostcasına və hörmətlə yanaşmaq, onlara rahat və müsbət alış-veriş təcrübəsi yaşatmaq.

05

03

Müştərinin Ehtiyaclarını Anlamaq

Müştərinin alış-veriş təcrübəsini rahatlaşdırmaq üçün onların ehtiyaclarını düzgün başa düşmək və diqqətlə dinləmək.

04

Keyfiyyətli Məhsul Təmini

Müştərinin gözləntilərini qarşılamaq üçün hər zaman təzə və keyfiyyətli məhsullarla təmin etmək.

01

Sürətli və Effektiv Xidmət

Alış-veriş prosesində müştərilərə sürətli və rahat xidmət göstərmək, vaxtlarına qənaət etmək.

Təmizlik və Gigiyena Standartlarına Riayət

Marketlərdə yüksək təmizlik və gigiyena standartlarını qorumaq, müştərilərin sağlam və təhlükəsiz alış-veriş etməsini təmin etmək.

02